



אמנת השירות





הבסיס הערכי

אנו, הנהלת מגדל ועובדיה, מאמינים כי בהיותנו חברה מובילה בתחום הביטוח הפנסיה והפיננסים בישראל, עלינו לחתור בהתמדה ליצירת ערך משמעותי ללקוחותינו, על מנת להבטיח את שביעות רצונם ונאמנותם לאורך זמן. אנו מטמיעים תשתיות מתקדמות ונהלים קפדניים, ומתחייבים לשירות אישי ואיכותי המושתת על הגינות, שקיפות ופשטות, מהירות ומועילות, מקצועיות, כבוד ואכפתיות, הנותן מענה לצרכי הלקוחות ובני משפחותיהם.

הגינות

אנו מעניקים לכל אחת ואחד מלקוחותינו יחס ראוי וצודק, ומאמינים ביושר, יושרה ואמינות כערכים המנחים אותנו בעסקינו, באופן עקבי ומתמשך.

שקיפות ופשטות

אנו מעבירים ללקוחותינו את המידע והנתונים העדכניים והרלוונטיים עבורם אודות מוצרי החברה ושירותיה, ובמגוון ערוצים נגשים

מהירות ויעילות

אנחנו מבינים את חשיבות מרכיב הזמן בפניית לקוחותינו אלינו, ופועלים להאיץ את השלמת מעגל הטיפול ולספק להם מענה מיטבי לצורכיהם באמצעים מתקדמים.

מקצועיות

בשורותינו מומחים בתחומי הביטוח והפיננסים, אנו משקיעים משאבים רבים בהכשרת עובדינו לביצוע תפקידם ברמה הגבוהה ביותר ומעודדים אותם למצוינות.

כבוד ואכפתיות

אנו דואגים ללקוחותינו ובני משפחותיהם ברגעי האמת. מקשיבים להם, פועלים לשמירה על זכויותיהם ושומרים על פרטיות המידע והנתונים שלהם.



אמנת השירות



מדדי השירות¹

- מגדל בחרה לפרסם באמנה זו מדדי שירות נבחרים ללקוחותיה. (להלן: "מדדי השירות")
- מדדי השירות נועדו לכמת את איכות השירות הניתן ללקוחות החברה, על ידי מגדל, ולהוות אמצעי שיטתי, רציף ומתמשך לשיפור השירות.
- מדדי השירות מנוהלים במגדל באמצעות מדידה רחבה ומקיפה ונבחנים על ידי הנהלת החברה.
- מדדי השירות מושפעים ממרכיבים רבים ודינאמיים, וכאלה, הם נתונים לשינויים. שינוי במדדי השירות ילווה בהודעה באתר החברה.

מדד טיפול בפניות לקוחות

ציון שביעות רצון הלקוחות מהשירות הניתן להם בחברת מגדל (בהתבסס על סקרים ללקוחות).

מדד תלונות הציבור

משך הזמן למענה לפניית ציבור.

מדדי שירות בדרישת לקוח למימוש זכויות

משך הזמן למסירת הודעה בדבר הליך בירור בתביעה ותוצאותיה (הודעת תשלום, פשרה או דחיה); משך הזמן למשיכה/פידיון כספים בביטוח חיים, קרן פנסיה, קופת גמל (להלן: קופ"ג) וקרן השתלמות (להלן: קה"ש).

¹ הקטגוריות מתבססות על החלוקה שקבע משרד האוצר כמייצגת את רמת השירות הניתנת ללקוחות גופים מוסדיים.



רמת שירות (SLA)²

נושא	מדד	יעד 3
דרישת לקוח למימוש זכויות	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו ⁴	30 ימים
	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו בתביעת נכות בקרן הפנסיה	14 ימי עסקים
	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו בתביעת שארים בקרן הפנסיה	10 ימי עסקים
	משך הזמן למשיכה / פידיון כספים / קרן השתלמות / קופת גמל	4 ימי עסקים ⁵
	משך הזמן לפידיון כספים בקרן הפנסיה	7 ימי עסקים ⁵
	משך הזמן לפידיון בביטוח חיים	21 ימי עסקים
פניות ציבור	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים
רמת שביעות רצון לקוחות	שביעות רצון כללית מהשירות ומזמן ההמתנה	ציון 8 (מתוך 10)

² היעדים שחברת מגדל בחרה לכלול באמנת השירות.

³ המדידה הינה מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים בחברה ועד לביצוע הפעולה במערכת המיכון.

⁴ תביעות בהתייחס לענפים - רכב חובה, רכב נזק, דירות (למעט נזקי מים), ניתוחים בארץ ובח"ל, סיעודי, מחלות קשות, עובדים זרים, נכויות, תאונות אישיות, נסיעות לחו"ל (למעט כבודה), תרופות, קצבת נכות, קצבת שארים, ריסק מוות וענף שנייים. מנין הימים ייספר החל מהיום שבו היו בידי החברה כל המסמכים שנמסרו על ידי התובע.

⁵ בהתאם להוראות ההסדר התחיקתי הרלוונטי, במקרה שבו המועד לפידיון חל בשלושת ימי העסקים הראשונים בחודש, יידחה מועד הפידיון ליום הרביעי באותו חודש.



אמנת השירות



מגדל לשירות הלקוח

אנו עומדים לשירות לקוחותינו באמצעות מגוון ערוצים ופועלים כל העת לשיפור אמצעי התקשורת עמנו. מרכז שירות הלקוחות של מגדל מאפשר ללקוחותינו לקבל שירות במקום אחד ובמגוון ערוצים:

שירות שיחה עם נציג בשפת הסימנים ובוואטסאפ		לפנייה אונליין פניית "צור קשר"		קבלת קהל היצירה 2, פתח תקווה ימים א'-ה' בין השעות 08:30-16:00		מוקד טלפוני 03-9201010 - בימים אי-ה' בין השעות 08:30-16:00. פרטי קשר מלאים (טלפון, פקס, מ"ל) לפי מוקדים	
				בתיאום פגישה מראש.		הודעת SMS תשלח לאישור קבלת הפקס או המייל.	

- "מגדל שלי"**
האזור האישי שלך באתר ובאפליקציה, בו ניתן להתעדכן אודות תכניות הביטוח, הפנסיה והפיננסים שלך במגדל ולבצע מגוון פעולות דיגיטליות.
- שירותים דיגיטליים ותהליכי מכירה**
מעבר בין מסלולים, בקשה לפידיון, אישורי מס והצהרות הון, עדכון פרטים אישיים, צפייה בסטטוס תביעה, הלוואות, הגשת תביעה, הצטרפות לביטוח ועוד.
- מחשבוני, איתורני וסימולטורים**
סימולטורים לחישוב ותכנון העתיד, איתור ספקי שירות שבהסדר, חישוב תשואות מסלולי השקעה, חישוב תגמולי בריאות, עלות צפויה לדמי ניהול, ועוד.
- שרותים נוספים**
איתור מומחה, איתור טפסים שימושיים או תנאי פוליסה, מידע ושירותים לקראת פרישה, מידע על אופן הגשת תביעה, מדריכים, כתבות תוכן ועוד איתור סוכן, בקלות ובמהירות וכן טפסים שימושיים להורדה, הנחיות לאופן הגשת תביעה ועוד.
- פניות הציבור**
השגות על רמת השירות ניתן להפנות אל היחידה לפניות הציבור, העומדת לרשות לקוחותינו וכלל הציבור.